

VÝSLEDKY PRŮZKUMU SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY V ROCE 2023.

V roce 2023 probíhal průzkum spokojenosti pečovatelské služby jinak než předchozích letech. Sociální odbor magistrátu HMP připravil průzkum pro všechny poskytovatele pečovatelské služby na území Prahy, který má být podkladem pro střednědobý plán na další období. Proto jsme už náš obvyklý průzkum nedělali a přinášíme vám informaci o tom, jak dopadl magistrátní průzkum mezi uživateli pečovatelské služby Horizontu.

Sběr dat probíhal v září. Celkově **jsme rozdali 68 dotazníků** – všem uživatelům, kteří k začátku září naši PS využívali. Zpět se nám **vrátilo 50 vyplněných dotazníků, což je 74 %**.

Níže uvádíme dotazník v plném znění s výsledky, včetně případných komentářů.

Poskytovatel pečovatelské služby:

Horizont – centrum služeb pro seniory, Husitská diakonie

DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI KLIENTŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY V HLAVNÍM MĚSTĚ PRAZE

Vážená paní, vážený pane,

v rámci zvyšování kvality poskytování pečovatelské služby v hlavním městě Praze se na Vás obracíme s prosbou o vyplnění dotazníku týkajícího se Vaší spokojenosti s pečovatelskou službou.

V tomto dotazníku máte možnost se vyjádřit k fungování pečovatelské služby a informovat nás o tom, co Vám na službách vyhovuje, a co byste naopak rádi změnili. Vyplněním dotazníku nám dáváte možnost služby zlepšovat, tak aby vyhovovaly co největšímu počtu klientů.

Dotazník je anonymní a jeho vyplnění Vám zabere přibližně 20 minut. Vyplněný dotazník předejte pracovníkům pečovatelské služby. Dotazník odevzdávejte do 15. 10. 2023. Za vyplnění dotazníku děkujeme.

Zakroužkujte vybrané odpovědi:

1) Kolik je Vám let?

- | | |
|--------------------|-------|
| a) do 18 let | - 0x |
| b) od 19 do 65 let | - 3x |
| c) od 66 do 85 let | - 25x |
| d) nad 86 let | - 22x |

Poznámka: „96 let, už ani neumím psát“

2) Bydlíte v bytě zvláštního určení (nebo v tzv. domě s pečovatelskou službou)?

- | | |
|--------|-------|
| a) Ano | - 3x |
| b) Ne | - 44x |

Poznámka: „v rodinném domě“

3) Jak dlouho jste klientkou/klientem pečovatelské služby?

- | | |
|--------------------|-------|
| a) do 1 roku | - 10x |
| b) do 2 let | - 10x |
| c) do 3 let | - 7x |
| d) více jak 3 roky | - 18x |

Poznámka: „nejsem“

4) Jaké úkony Vám pečovatelská služba poskytuje?

(můžete zvolit více odpovědí)

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu (např. přesuny na lůžko nebo na vozík, pomoc s oblékáním) - **2x**
- b) pomoc při osobní hygieně (např. péče o vlasy, nehty, použití WC, koupání, sprchování) - **3x**
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy (např. příprava a podání jídla a pití) - **6x**
- d) dovoz nebo donáška jídla - **45x**
- e) dovoz nebo donáška nákupu - **1x**
- f) pomoc při zajištění chodu domácnosti (např. úklid, praní, žehlení) - **10x**
- g) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např. procházky, rozhovory) - **6x**
- h) doprovod (k lékařům, při nákupu, na úřady a jiné instituce) - **3x**

Poznámky: „úklid“, „dovoz k lékaři“

5) Je pro Vás poskytovaná péče dostačující (nepotřebujete více péče) a vyhovuje Vaším potřebám?

1- **35x**

2- **5x**

3- **1x**

4- **1x**

určitě ano

spíše ano

spíše ne

určitě ne

6) Pokud potřebujete více péče, z jakého důvodu Vám není poskytován větší rozsah péče?

(můžete zvolit více odpovědí)

Uživatelé nezatrhli žádnou z možností. Jen ve dvou případech dopsali k bodu d)

- a) služba není dostupná v čase, ve kterém potřebuji

- b) nemám dostatek financí
- c) potřebuji pomoc, kterou pečovatelská služba nevykonává
- d) jiný důvod (*napište jaký*): „pomoc v péči o domácnost“, „zatím řešíme možnosti“

Poznámka: „dovoz obědů je pro mě dostačující“

7) Vyhovuje Vám doba, kdy je Vám služba poskytována?

- a) Ano - **42x**
- b) Ne - **1x**
- c) Někdy - **0x**

8) Potřeboval/a byste pečovatelskou službu i mimo stávající provozní dobu?

- a) Ano - **1x**
- b) Ne - **40x**

9) Pokud jste v předchozí otázce odpověděl/a ano, v jakých dnech a časech:

(můžete zvolit více odpovědí)

- a) o víkendech - **1x**
- b) o svátcích - **1x**
- c) ve večerních hodinách (do 21 hodin) - **0x**
- d) v nočních hodinách (od 21 hodin do půlnoci) - **0x**
- e) v brzkých ranních hodinách (od půlnoci do 6 ráno) - **0x**
- f) v ranních hodinách (od 6 do 8 ráno) - **0x**

10) Využíváte pečovatelskou službu ve večerních hodinách?

- a) ano, pravidelně - **0x**
- b) občas - **1x**
- c) ne, nepotřebuji - **41x**
- d) pečovatelská služba ve večerních hodinách není poskytována, ale měl/a bych zájem - **1x**

- 11) Využíváte pečovatelskou službu o víkendech?**
- a) ano, pravidelně
 - b) občas - 1x
 - c) ne, nepotřebuji - 37x
 - d) pečovatelská služba není o víkendech poskytována, ale měl/a bych zájem - 4x

- 12) Potřebujete-li změnit den nebo čas pomoci, vyjdou Vám pracovníci pečovatelské služby vstříc?**
- a) Ano - 30x
 - b) ne - 5x
 - c) někdy - 0x

- 13) Potřebujete-li navýšit pomoc o jiné úkony nebo navýšit počet dnů, ve kterých je Vám pomoc poskytována, je toto realizováno do 1 týdne?**
- a) Ano - 16x
 - b) Ne - 7x
 - c) Někdy - 2x

Poznámka: „zatím jsme žádali“

- 14) Pokud jste v předchozí otázce odpověděl/a ne, za jak dlouho (přibližně) ke změně dojde:**
- a) do 2 týdnů - 0x
 - b) do 3 týdnů - 0x
 - c) do měsíce - 0x
 - d) víc jak měsíc - 2x

15) Využíváte služeb i jiných organizací poskytujících sociální péči?

- a) Ano - 7x
b) Ne - 35x

16) Pokud jste v předchozí otázce odpověděl/a ano, uveďte, o jaké další sociální služby se jedná:

(můžete zvolit více odpovědí)

- a) další pečovatelská služba - 3x
b) osobní asistence - 3x
c) tísňová péče - 1x
d) denní stacionáře - 1x
e) odlehčovací služby - 1x
f) jiná sociální služba *(napište jaká)* „maltézská pomoc“, „cvičení chůze a paměti“

17) Můžete se s Vašimi potřebami a žádostí o pomoc obrátit na svou rodinu, přátele?

- 1 - 40x 2 - 6x 3 - 1x 4 - 1x 5 - 0x

určitě ano občas nezkoušel/a jsem spíše ne nikoho nemám

18) Jak často Vám rodina, přátelé pomáhají?

- a) každý den - 20x
b) několikrát do týdne - 14x
c) několikrát do měsíce - 12x
d) nepomáhají - 1x
e) rodinu ani přátele nemám - 0x

Poznámka: „několikrát do roka“, „dle potřeby“

19) Máte podanou žádost do pobytové služby (např. domov pro seniory, domov se zvláštním režimem)?

- a) ano, mám, už potřebuji celodenní péči - 1x
- b) ano, mám, ale jen pro jistotu - 6x
- c) žádost si chci podat - 4x
- d) ne, nepotřebuji - 30x

Poznámka: „naprostá spokojenost“, „mimo dovážky oběda zatím nic jiného nepotřebuji“

20) pokud máte nějaký nápad, připomínku či sdělení, které by mohlo být prospěšné pro zkvalitnění pečovatelské služby, napište nám to zde.

„Velice si vážíme, celá rodina, pomoci Horizontu. Jsme za ni ohromně vděční. Děkujeme.“

„Kvalita obědů a výběr se zhoršil.“

„Horizont v Suchdole mi velmi vyhovuje. Zatím využívám jen dovoz obědů.“

„S prací pečovatelek z Horizontu jsme maximálně spokojené, jsou milé, ochotné a ve všem, co potřebujeme nám vyhovuje.“

„Pečovatelská služba, kterou využívám, tak mi je velmi nápomocná k asistenci u činností, které nejsem schopen zvládat sám.“

„Je mi 89 let, mám problémy s chůzí, takže jsem vděčná Horizontu, že nám denně teplé a čerstvé obědy. Pečovatelky, které je nosí, jsou velmi milé.“

DĚKUJEME ZA SPOLUPRÁCI.

Magistrát hlavního města Prahy.

- a Horizont také děkuje – našim klientům i magistrátu HMP.